



AS PESSOAS NÃO TÊM INICIATIVA

COMO LIDAR COM ESSA SITUAÇÃO?



PRIMEIRO É IMPORTANTE DEIXAR ESSA FRASE **MENOS GENÉRICA.**

A pergunta poderosa que costumo usar é:

Mari, me conta uma situação que você observa falta de iniciativa?

A SITUAÇÃO:

MARI: Criamos um material para nossos clientes tirarem dúvidas, mas está sempre desatualizado.

Ninguém tem iniciativa de atualizar
esses documentos.

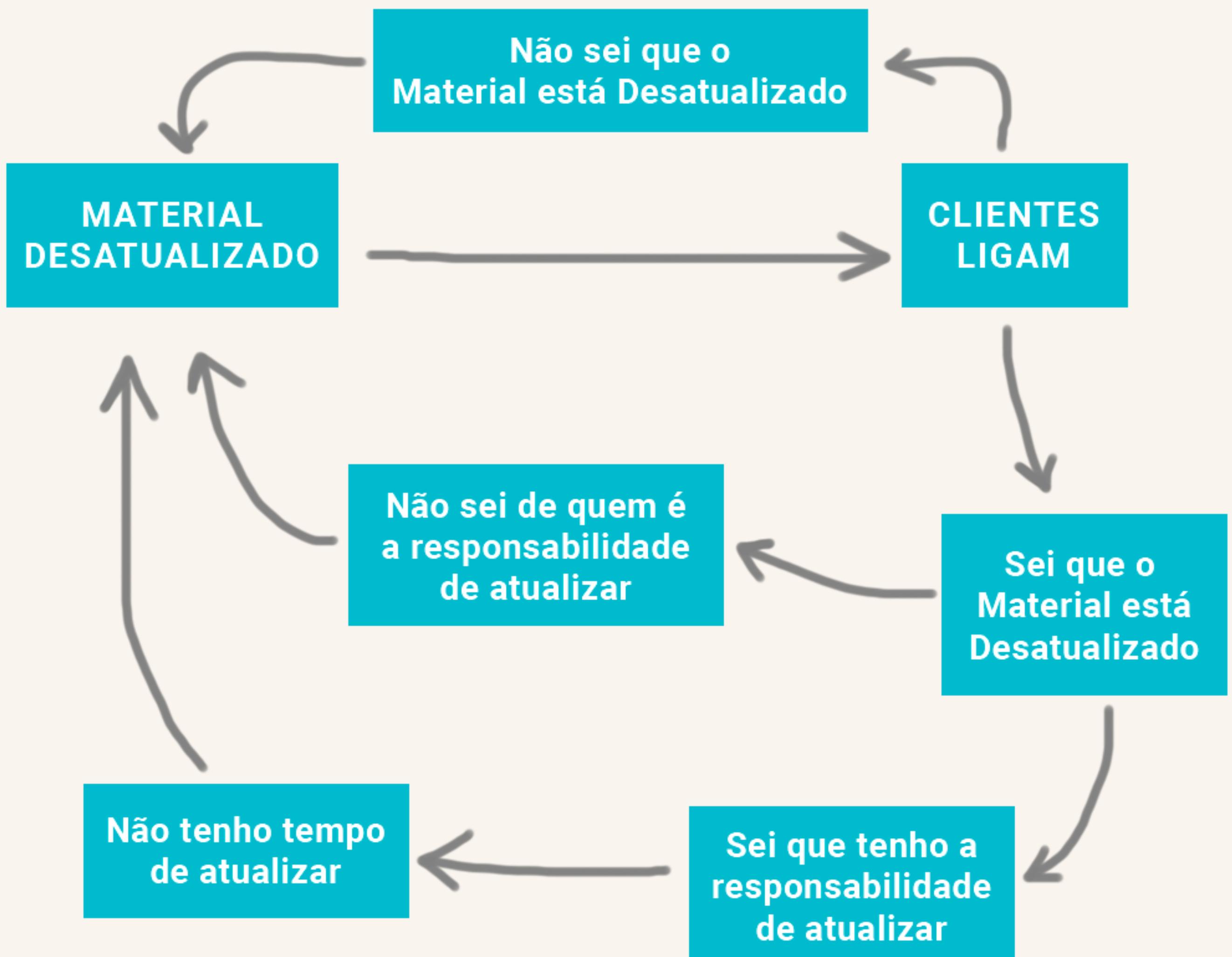
Poderíamos reduzir os números de acionamentos.

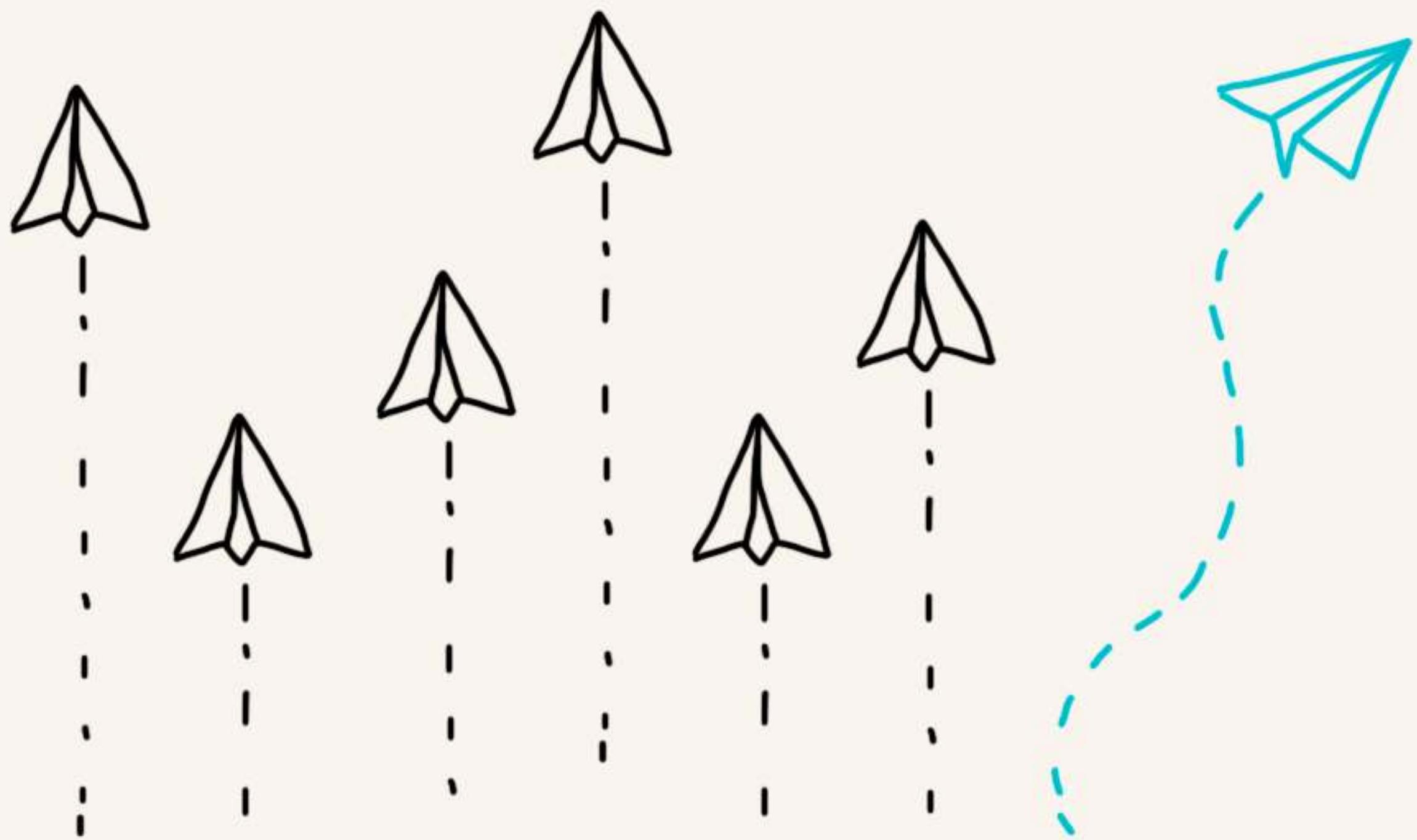
Agora está menos abstrato, consigo visualizar essa cena acontecendo com facilidade.

PARECE EXISTIR MAIS DE UMA TENSÃO AQUI, MARI FAZ SENIDO DIVIDIR DESSA FORMA?

- # Gostaria que as pessoas atualizassem esse material de dúvidas.
- # Gostaria de reduzir acionamentos com perguntas que já têm material publicado.
- # Gostaria que as pessoas ficassem atentas quando o cliente tem uma dúvida que já existe material publicado sobre e investigassem melhor porque o cliente continua ligando mesmo com esse material.

SERÁ QUE EXISTE ALGO NA ESTRUTURA QUE IMPIDE QUE AS PESSOAS DO TIME ATUALIZEM O MATERIAL?





Agora dá pra entender mais do contexto e trabalhar a falta de iniciativa de um jeito bem diferente daquele caminho padrão de fazer relatório de diagnóstico, treinamento com líderes, criação de pilares de cultura ficar repetindo pras pessoas interiorizarem eles.

**AGORA É CRIAR
HIPÓTESES,
EXPERIMENTOS
E TESTAR
ESSES CAMINHOS.**

Ah, mas existe algo que me
impede o teste desses experimentos...

BORA HACKEAR?



Na próxima quinta começa a turma do

CULTURE HACKING

Fica aqui o convite!

[Link na descrição.](#)

